

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah menurut Sugiyono, (2015:2) dalam kegiatan penelitian disini berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional (dilakukan dengan cara masuk akal), empiris (cara yang dilakukan dapat diamati oleh indra manusia), dan sistematis (menggunakan langkah-langkah logis).

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah peneliti jelaskan, maka penelitian mengenai aktivitas komunikasi internal PT Selecta Wisata dalam membina hubungan harmonis dengan publik internal merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan secara kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Machmud (2016: 51) adalah “penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.” Sedangkan Kriyantono (2006:56) menjelaskan bahwa “penelitian yang menggunakan metodologi kualitatif itu sendiri yakni bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya dengan pengumpulan data sedalam-dalamnya.” Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan secara kualitatif sebab peneliti ingin mengetahui secara spesifik terkait dengan aktivitas komunikasi internal PT Selecta dalam membina hubungan harmonis dengan publik internalnya.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian mengenai aktivitas komunikasi internal PT Selecta dalam membina hubungan harmonis dengan publik internal tergolong dalam jenis penelitian deskriptif dengan maksud untuk dapat menggambarkan permasalahan dan penyelesaiannya mengenai obyek penelitian tersebut. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 2005:21).

Peneliti memilih pendekatan secara kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dikarenakan peneliti memiliki keinginan untuk mengeksplorasi fenomena terkait dengan aktivitas komunikasi internal yang diterapkan PT Selecta dalam membina hubungan harmonis dengan publik internal, kemudian menjelaskan secara kompleks berlandaskan data sedalam-dalamnya. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan utama yakni, menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*), serta menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*) (Machmud, 2016: 51).

3.3 Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Selecta Batu, Jawa Timur. Tempat tersebut peneliti pilih karena peneliti melihat terdapat beberapa keunikan dalam manajemen perusahaan, yaitu pemegang saham di PT Selecta berjumlah 1.110 orang yang secara mayoritas didominasi oleh masyarakat sekitar perusahaan, dan karyawan juga merupakan bagian dari pemegang saham perusahaan. Penelitian ini

mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2018. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini bersifat kondisional yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan data. Sebaliknya, jika hasil data penelitian masih dirasa kurang, maka penelitian akan dilanjutkan sampai memenuhi target yang diharapkan.

3.4 Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Moleong (2016: 94) menjelaskan “penetapan fokus dapat membatasi studi dan penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) atau informasi baru yang diperoleh di lapangan.” Tanpa adanya fokus penelitian, peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, fokus penelitian berperan penting dalam memandang dan mengarahkan penelitian.

Untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam penulisan akibat banyaknya data yang diperoleh di lapangan, maka peneliti memfokuskan penelitian pada aktivitas komunikasi internal PT Selecta dalam membina hubungan harmonis dengan publik internal yang meliputi :

- 1) Aktivitas komunikasi secara formal
- 2) Aktivitas komunikasi secara Informal
- 3) Program *Employee Relations*
- 4) Hambatan-hambatan komunikasi internal

3.5 Subyek Penelitian

Penggunaan subyek dalam penelitian kualitatif diperlukan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi terkait objek penelitian serta pengumpulan data. Teknik pemilihan subyek penelitian yang peneliti gunakan adalah *Purposive Sampling Technique*. Menurut Machmud (2016: 51) *Purposive Sampling Technique* adalah cara penentuan sejumlah subjek atau informan sebelum penelitian dilaksanakan dengan menyebutkan secara jelas kriteria apa yang dijadikan dasar untuk penetapan subjek atau informan yang diteliti.” Sugiyono (2015:85), menjelaskan bahwa “*purposive* adalah penentuan subyek atau informan dengan pertimbangan tertentu dan tidak diambil secara acak.”

Subyek berfungsi sebagai sumber data yang paling utama dalam mendukung penelitian ini. Melalui subyek diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi atau data terkait dengan aktivitas komunikasi internal PT Selecta dalam membina hubungan harmonis dengan publik internal secara faktual dan akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti. Adapun kriteria subyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subyek bekerja di PT Selecta Wisata, Batu, Jawa Timur.
- b. Subyek mengetahui stakeholder dari perusahaan
- c. Subyek memahami program dan strategi *internal relations* perusahaan
- d. Subyek terlibat dalam proses perencanaan program *internal relations* di PT Selecta
- e. Subyek memiliki hubungan secara struktural dan fungsional dengan karyawan dan pemegang saham

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melaksanakan penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan data secara akurat, peneliti memilih menggunakan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi dalam pengumpulan data.

3.6.1 Observasi

Observasi pada objek penelitian telah peneliti lakukan sejak awal penyusunan proposal. Hal tersebut bertujuan untuk memahami situasi dan kondisi baik dari aspek tempat, perilaku, dan aktivitas yang berlangsung dalam objek penelitian. Sugiyono (2015:229) menyatakan, “objek dalam penelitian kualitatif yang di observasi meliputi tiga komponen, yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas.” Peneliti akan melakukan observasi pada tiga komponen sebagaimana yang dimaksudkan sebagai pendukung dalam pengumpulan data. Berikut uraian dari objek observasi yang nantinya akan peneliti lakukan:

1. Tempat, yakni PT Selecta Batu, Jawa Timur sebagai lokasi terjadinya interaksi sosial
2. Pelaku, yakni seluruh komponen internal perusahaan, mulai dari direksi sampai dengan karyawan, serta pemegang saham yang dalam penelitian ini adalah dewan komisaris sebagai representasi pemegang saham dalam struktural perusahaan.
3. Aktivitas, yakni kegiatan yang dilakukan oleh pelaku untuk menciptakan hubungan harmonis dengan publik internal

Melalui observasi nantinya peneliti dapat melakukan pengamatan secara bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan analisa umum dan kemudian dibuat kesimpulan observasi. Metode yang demikian selaras dengan metode obesrvasi tak berstruktur dimana peneliti mengumpulkan data secara umum, menggali informasi atau fakta umum dan melakukan penyimpulan observasi. Sugiyono (2015:228) menyatakan bahwa

“observasi tidak berstruktur merupakan observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis apa yang akan di observasi. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.”

3.6.2 Wawancara

Wawancara dalam penelitian merupakan proses interaksi antara peneliti dengan subyek penelitian, informan, maupun key informan dengan cara tanya jawab secara langsung untuk memperoleh data atau informasi secara akurat. Menurut Masri Singarimbun (Machmud, 2016:59), “interview atau wawancara adalah suatu proses tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung berhadapan atau melalui media.” Sedangkan menurut Moleong (2016:186), “wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”

Teknik yang peneliti gunakan untuk wawancara dengan subyek penelitian adalah *indepth interview* karena peneliti ingin menggali pengetahuan, ide, dan sikap subyek secara lebih mendalam terkait dengan topik pada penelitian ini. Sugiyono (2015:234) mengatakan, “untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap dalam penelitian, maka peneliti perlu melakukan wawancara

pada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan dalam obyek.” Adapun metode atau seni wawancara yang dapat peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Sugiyono (2015:233-234) mengatakan wawancara tidak terstruktur yaitu:

“metode wawancara ini bersifat bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tidak terstruktur atau terbuka, peneliti berusaha mendapat informasi tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada objek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabelnya.”

Untuk mencegah meluasnya data atau informasi (*tidak fokus*), maka peneliti sebelumnya telah menetapkan garis besar topik yang akan dikaji. Peneliti juga memerlukan alat pendukung saat melakukan wawancara untuk membantu proses pengumpulan data dan juga sebagai alat bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian. Adapun alat bantu yang diperlukan untuk wawancara sebagai berikut:

1. Buku catatan untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data, atau media elektronik praktis yang dapat difungsikan sebagai alat mencatat (bila diperlukan).
2. Tape recorder untuk merekam atau media elektronik praktis yang dapat difungsikan sebagai alat merekam semua percakapan atau pembicaraan dengan subyek.
3. Camera sebagai alat untuk mendokumentasikan kegiatan selama penelitian berlangsung, terutama saat peneliti sedang melakukan perbincangan dengan sumber data. Dengan adanya dokumentasi berupa foto atau

gambar, maka tingkat keabsahan peneliti akan lebih terjamin sebab peneliti benar-benar melakukan pengumpulan data.

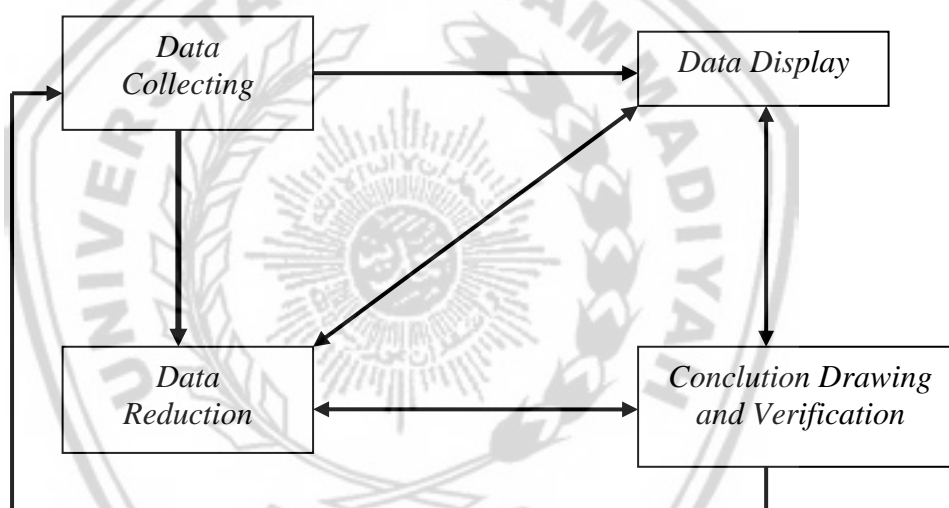
3.6.3 Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi atau secara umum dikenal sebagai pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yakni dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya. Arikunto (2002:206) menjelaskan bahwa metode dokumentasi merupakan teknik mencari data mengenai hal-hal, fakta atau realitas terkait objek yang diteliti dimana dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya yang bersifat silam.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, dan mengkategorikan sehingga akan diperoleh suatu temuan terkait dengan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Tahap analisa data bertujuan untuk memudahkan dalam mendapatkan suatu kesimpulan. Data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat sesuai katagori yang kemudian dapat diperoleh suatu kesimpulan secara rasional dan obyektif. Dalam penelitian ini, peneliti mengeksplor tentang aktivitas komunikasi internal yang diterapkan PT Selecta dalam membina harmonisasi dengan publik internal.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:246) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.” Sugiyono (2015:246) mengatakan, “aktivitas dalam analisis data, yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.” Keempat aktivitas tersebut merupakan kegiatan yang saling terhubung pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data untuk membangun wawasan umum.



Gambar 1. Model Analisis Milles dan Huberman

1) *Data Reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan

elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2015).

2) *Data Display*

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif setelah mereduksi data adalah *data display* atau penyajian data. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2015) menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif ataupun dengan grafik, matrik, *network* (jejaring kerja), dan *chart*.” Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3) *Conclusion drawing*

Langkah ketiga menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2015:252).

3.8 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting karena dibutuhkan untuk mengukur kebenaran data sehingga dapat dipertanggungjawabkan keakuratan dan keabsahannya. Teknik triangulasi menjadi pilihan peneliti dalam menentukan keabsahan data yang didapatkan. Stainback (dalam Sugiyono, 2015:241) mengungkapkan “tujuan dari teknik triangulasi tidak hanya pada substansi kebenaran tentang beberapa fenomena atau realitas sosial yang ditangkap, tetapi lebih pada meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.”

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan teknik triangulasi sumber. Moleong (2016:330) menjelaskan penggunaan teknik triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat atau sumber yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Indikator dari triangulasi sumber menurut Moleong (2016:331) tidak lepas dari beberapa proses, yakni:

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b) Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah.

- e) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Berdasarkan penjelasan terkait teknik triangulasi sebagai teknik dalam menguji keabsahan data yang telah peneliti dapatkan dilapangan, maka dalam tahap ini peneliti berusaha meruntut penggunaan teknik triangulasi sumber tersebut. Pertama peneliti akan membandingkan sumber data yang diperoleh pada saat melakukan observasi dan hasil wawancara dengan subyek penelitian. Data dari temuan observasi tak berstruktur peneliti bandingkan dengan hasil wawancara dengan subyek penelitian. Selain itu, peneliti juga membandingkan hasil wawancara antara subyek satu dengan yang lainnya. Tahap terakhir untuk menguji keabsahan data, peneliti membandingkan hasil wawancara yang dilakukan dengan subyek penelitian dengan isi suatu dokumentasi yang telah peneliti dapatkan (berkaitan) dengan aktivitas komunikasi internal PT Selecta dalam membina harmonisasi dengan publik internal.